



PRISE DE POSITION D'ANKE BRIDGE HAUX

La banque numérique a de l'avenir

CSX, l'offre numérique de Credit Suisse, a été lancée avec succès. Très novatrice pour le marché suisse, elle répond aux nouveaux besoins de la clientèle.

Le comportement de la clientèle a évolué au fil des ans et la crise du coronavirus a renforcé la tendance mondiale à la numérisation des services bancaires. Alors que le recours aux points de contact bancaires classiques (opérations de guichet, retraits aux automates ou rencontres physiques) diminue, l'utilisation des canaux numériques croît au contraire fortement. À Credit Suisse, par exemple, le nombre d'entretiens virtuels avec des clients a presque doublé. En outre, la place financière suisse s'est dynamisée.

Grâce à des solutions mobiles conviviales, les néobanques sont parvenues à gagner des parts de marché. Elles ont prouvé que le choix d'un service financier ne dépendait pas seulement de la fonctionnalité du produit et qu'un design attrayant favorisant une utilisation intuitive jouait également un rôle déterminant.

Pour répondre à ce défi, Credit Suisse a lancé en octobre 2020 son offre bancaire numérique CSX qui allie la simplicité et la souplesse des néobanques au savoir-faire, à la gamme étendue de produits et à la fiabilité d'une banque universelle ancrée en Suisse. Pour accorder le mieux possible CSX aux besoins de ses clients, Credit Suisse intègre systématiquement leurs retours dans le développement du produit et déploie régulièrement de nouvelles fonctionnalités. Le but est de proposer une seule application couvrant la totalité des besoins, y compris ceux qui sortent du cadre ordinaire. La banque se démarque ainsi clairement de ses concurrents chevronnés comme des nouveaux arrivants.

Elle est également convaincue que des valeurs comme la confiance, la qualité suisse et la tradition restent des critères pertinents lors du choix d'un établissement financier.

Banque numérique à visage humain

CSX est un moteur de croissance, notamment auprès des jeunes adeptes du numérique, mais convainc aussi au-delà de ce public cible en tant qu'application bancaire simple d'accès proposant des services numériques. Dans des domaines tels que la banque ouverte, la conception centrée sur l'utilisateur ou les partenariats stratégiques, CSX fournit, en tant que plateforme d'innovation, une contribution importante au développement de la banque numérique en Suisse.

Credit Suisse continue à développer CSX dans le but d'assurer l'automatisation et la numérisation intégrale du produit. La composante humaine reste cependant cruciale, car les besoins de la clientèle sont individuels et ne peuvent tous être traités de manière uniforme. Le système bancaire de l'avenir est donc perçu comme une combinaison d'éléments numériques et de conseils individuels donnés par le personnel, virtuellement, par téléphone ou dans une agence physique. Il apporte ainsi une plus-value concrète à la clientèle et contribue au succès durable de la banque.

Anke Bridge Haux est responsable des activités numériques chez Credit Suisse (Suisse) à Zurich.